



## PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11) Publication number: 2001195497 A

(43) Date of publication of application: 19.07.01

(51) Int. Cl.

G06F 17/60

H04L 12/46

H04L 12/28

H04M 3/51

H04M 15/00

(21) Application number: 2000006555

(22) Date of filing: 14.01.00

(71) Applicant: SONY CORP

(72) Inventor: OKAJI YUJI

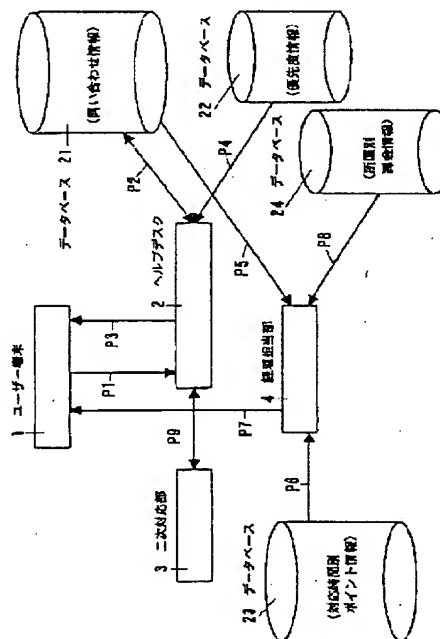
## (54) CHARGING SYSTEM FOR HELP DESK SYSTEM

## (57) Abstract:

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To conduct charging which causes no unfairness, according to the inquiry content and the inquiry situation of a customer to a help desk.

**SOLUTION:** A user terminal 1 transmits inquiry information from the customer to the help desk 2. The help desk 2 registers the date/time, of the information receipt to a database 21 as first charging information. The date/time, when the response was started to be transmitted to the user terminal 1, are registered in the database 21 as second charging information. An accounting working part 4 calculates data corresponding to difference data of first and second charging information, namely, the time necessary for making response, calculates the number of the points of service from a corresponding rule stored in a database 23 and conducts charging based on the number of points.

COPYRIGHT: (C)2001,JPO



Japanese Unexamined Patent Application Publication No.  
P2001-195497A

[0012]

[Embodiments] Embodiments of the present invention will now be described with reference to the drawings. The present invention is not however limited to the following embodiments, but various variations are possible.

[0013] Fig. 1 is a block diagram illustrating the whole configuration of the charging system of the help desk system of an embodiment of the present invention. The charging system of the help desk system of this embodiment comprises a user terminal 1 which transmits inquiry information from the customer; a help desk 2 which receives the inquiry information; a secondary coping unit 3 which takes on the inquiry information of a high priority from the customer, or inquiry information difficult to carry out an in-house closed search; an account working unit which determines a charge corresponding to the individual pieces of inquiry information; a database 21 for registering the charging information for each piece of inquiry information; a database 22 which stores priority information; a database 23 which stores point information for each coping time; and a database 24 which stores charging information for each department.

[0014] While the above description sets only one user

terminal 1, a plurality of user terminals may usually be installed. The database 22 storing the priority information, the database 23 storing the coping time point information and the database 24 storing the department charging information can be replaced by storage areas of a computer used by the system.

[0015] functions of the individual components of the charging system of the help desk system of this embodiment will now be described. The user terminal 1 transmits inquiry information from the customers using general products and software products to the help desk 2 via an information path P1.

[0016] The help desk 2 registers the first call (date and time when the above-mentioned inquiry information is received) from the customer, together with the name of the customer in the database 21 via an information path P2. The help desk 2 determines the priority (described later) or the relative difficulty of technical details of the inquiry information, decides whether the inquiry information is to be processed by the help desk itself or to be transferred to the secondary coping unit 3, or to be subjected to an in-house closed search. When the inquiry information is to be transferred to the secondary coping unit 3, the help desk 2 transmits the inquiry information to the secondary coping unit 3 via an information path P9. When the inquiry information is to be subjected to an in-house closed

search, the help desk 2 transmits the inquiry information to an in-house search department (not shown). (When the in-house search department finds it difficult to cope with such a task by itself, the department transfers the inquiry also to the secondary coping unit 3.) The help desk 2 transmits a response from the secondary coping unit 3 or the in-house search department to the user terminal 1 via the information path P3. After transmission, the final call (the date and time of start of response to the inquiry contained in the inquiry information) and the required period of time (time difference between the first call and the final call) in the database 21 via the information path P2.

[0017] When the inquiry information is to be self-processed, the help desk 2 immediately transmits a response to the user terminal 1 via an information path P3. In this case, upon registering in the database 21 after the above-mentioned transmission, if the contents of the response have already been publicly released, or the contents are the same as past ones which have already been notified to all the customers who inquired about the same contents, the above-mentioned first call and final call are registered so that the required time becomes the same as the required time in such a past case. When the contents of a response to the customer are different from the past ones (for example, a response based on the manual or on operator's

experience), the final call is registered in the form of the same numerical data as the already registered first call.

[0018] For an inquiry not covered by charging, such as a defective product, nothing is registered in the database 21 from the beginning. The account working unit 4 calculates the number of points (number of points representing the service score) by the use of point information for each coping time described later of the database 23 from the required time information registered in the database 21.

[0019] The account working unit 4 executes verification of the target of charging and calculation of the charged amount from the above-mentioned number of points and the charging information by department stored in the database 24. If the customer who sent the above-mentioned inquiry information is covered by charging, the account working unit 4 sends, for example, a notice of charging containing the charged amount calculated as above, and transmits the same to the user terminal 1 via the information path P7.

[0020] The charging notice may be carried out in a lump upon monthly execution of cost transfer. When the help desk does not limit charging to in-house use, the above-mentioned amount of charge can be calculated by multiplying a certain unit amount of the above-mentioned number of points.

[0021] When the covered customers for the above-

mentioned amount of charge are limited within in-house departments, the cost per point is calculated from the maintenance cost of the help desk system and the total number of points, and payment of the maintenance cost is requested to each corporate department, a customer.

[0022] The account working unit 4 can also prepare an index for numerating the degree of contribution of service. For example, the quotient obtained by dividing the total required time during a prescribed measuring period (month, week, etc.) by the number of inquiries, i.e., the average required time may be adopted as such an index.

[0023] Or, the quotient obtained by dividing the total number of points during the above-mentioned prescribed measuring period by the number of inquiries, i.e., the average number of points may be used as such an index. It is possible to determine whether or not the response time required until the completion of service worsens on the basis of such an index. These indices can be effectively used as indices for a personnel disposing plan or for customer satisfaction.

[0024] Fig. 2 is a descriptive view illustrating examples of the contents of information stored in each database of the help desk system of this embodiment of the present invention. Fig. 2(a) shows charging information registered in the database 21. In this example, contents corresponding to such items as first call, final call and

required time are registered for each customer who made an inquiry.

[0025] Fig. 2(b) shows priority information stored in the database 22. In this example, priority (degree of preference of response processing) for each customer. Fig. 2(c) shows point information by required time stored in the database 23. In this example, the response time is classified into four stages from 0 minute to over 3 hours, defining the number of points for each division. The basic concept is that, according as the response time is shorter, the degree of service is higher, corresponding to a larger number of points.

[0026] Fig. 2(d) shows charging information by department stored in the database 24. In this example, the personnel department (indirect department) and executives are excluded from the coverage of charging. Fig. 3 is a flowchart showing operations centering around the help desk of the charging system of the help desk system of this embodiment of the present invention.

[0027] The operations centering around the help desk 2 will now be described with reference to Figs. 1 and 2, and using the flowchart shown in Fig. 3. In step S1, inquiries are received from the customers to the help desk 2. That is, inquiry information transmitted by the customers to the help desk 2 via the user terminal 1 are received by the help desk 2.

[0028] In step S2, the help desk 2 registers the first call (the data and time of the receipt) in the database 21. In step S3, the help desk 2 determines whether or not it is possible to make an immediate response by self-processing of such inquiries. If possible, the process advances to step S8.

[0029] If it is impossible to make an immediate response, the help desk 2 determines the priority of the customer in step S4. For a customer of a high priority, a secondary action is taken in step S7, and the process goes to step S11, and if not a high priority, the help desk 2 determines whether or not the in-house search department can conduct search in step S5. If not possible, the secondary action is taken in step S7. If possible, an in-house search is carried out via the corporate search department. Then, a response is provided to the inquiring customer in step S11, i.e., a response is transmitted to the user terminal 1 having transmitted the inquiry information.

[0030] In step S12, the final call (date and time when a response to the inquiry is started) is registered in the database 21. When an immediate response to the inquiry is determined to be possible through self-searching in step S3, it is determined in step S8 whether or not there has been a response of the same contents in the past. If there has been a response of the same contents in the past,



setting is carried out in step S10 so that the required time to be registered in the database 21 becomes the same as the required time in that past response. If there has been no such response of the same contents in the past, the final call is registered in step S9 so as to be the same as the first call. That is, the same numerical data as the first call is set as the final call. Thereafter, the process proceeds to step S11 and subsequent steps.

[0031] In this embodiment, the above-mentioned required time has been described above as being calculated by the help desk 2 and registered in the database 21. It is however possible to cause the account working unit 4 to process this job.

[0032]

[Advantages] According to the present invention, as described above, actions are taken in response to the relative difficulty of the inquiry information or the priority of the customer, and charging is executed on the basis of the response time required until a response is provided after receiving the inquiry. It is therefore possible to apply fair charging corresponding to the degree of service.

## FIG. 1

1: USER TERMINAL

2: HELP DESK

3: SECONDARY RESPONDING UNIT

4: ACCOUNT WORKING UNIT

21: DATABASE

22: DATABASE

23: DATABASE

24: DATABASE

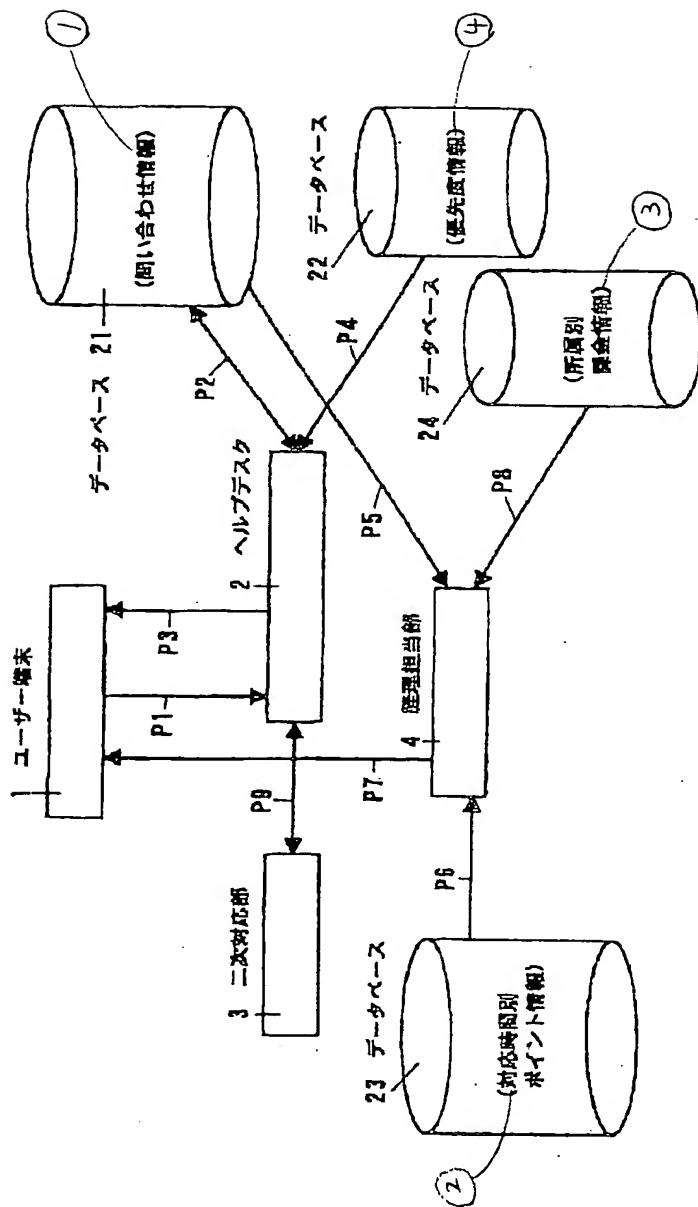
(1) (INQUIRY INFORMATION)

(2) (PRINT INFORMATION BY RESPONDING TIME)

(3) (CHARGING INFORMATION BY DEPARTMENT)

(4) (PRIORITY INFORMATION)

【図1】

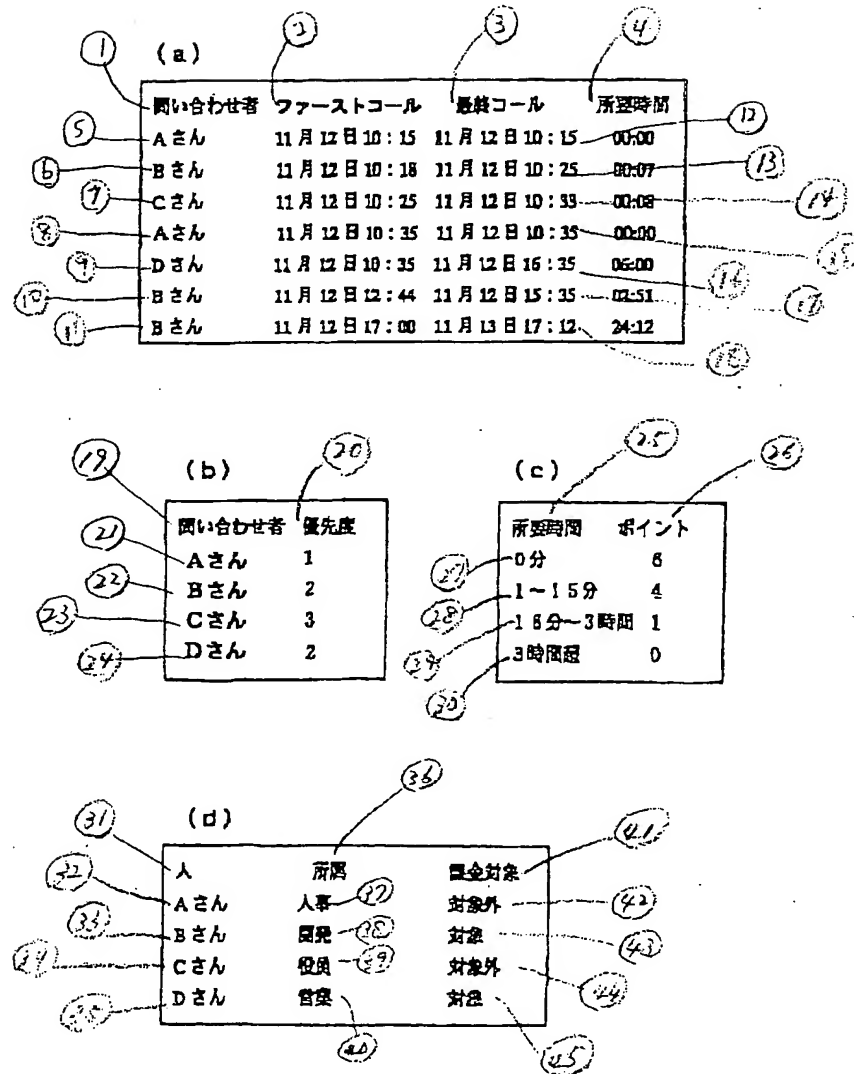


## FIG. 2

- (1) INQUIRER
- (2) FIRST CALL
- (3) FINAL CALL
- (4) REQUIRED TIME
- (5) CUSTOMER A
- (6) CUSTOMER B
- (7) CUSTOMER C
- (8) CUSTOMER A
- (9) CUSTOMER D
- (10) CUSTOMER B
- (11) CUSTOMER B
- (12) NOV. 12, 10:15
- (13) NOV. 12, 10:25
- (14) NOV. 12, 10:33
- (15) NOV. 12, 10:35
- (16) NOV. 12, 10:35
- (17) NOV. 12, 15:35
- (18) NOV. 12, 17:12
- (19) INQUIRER
- (20) PRIORITY
- (21) CUSTOMER A
- (22) CUSTOMER B
- (23) CUSTOMER C
- (24) CUSTOMER D
- (25) REQUIRED TIME

- (26) POINTS
- (27) 0 min
- (28) 1-15 min
- (29) 16 min - 3 hr
- (30) OVER 3 hr
- (31) PERSON
- (32) CUSTOMER A
- (33) CUSTOMER B
- (34) CUSTOMER C
- (35) CUSTOMER D
- (36) DEPT.
- (37) PERSONNEL
- (38) DEVELOPMENT
- (39) EXECUTIVE
- (40) SALES
- (41) TO BE CHARGED OR NOT
- (42) NOT CHARGED
- (43) CHARGED
- (44) NOT CHARGED
- (45) CHARGED

【図2】



## FIG. 3

S1: INQUIRY TO HELP DESK

S2: REGISTER IN FIRST CALL

S3: IMMEDIATE RESPONSE POSSIBLE?

S4: HIGH PRIORITY?

S5: POSSIBLE BY IN-HOUSE SEARCH?

S6: CARRY OUT IN-HOUSE SEARCH

S7: CARRY OUT SECONDARY ACTION

S8: HAS THERE BEEN A RESPONSE OF THE SAME CONTENTS IN THE  
PAST?

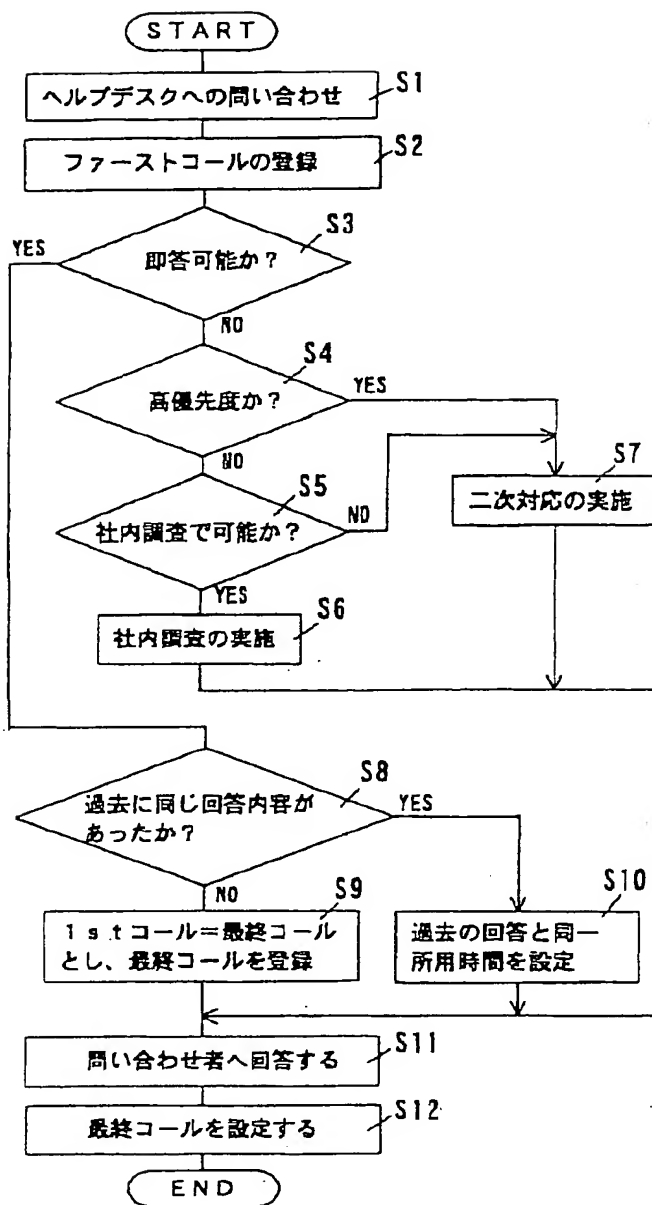
S9: REGISTER FIRST CALL WITH FIRST CALL = FINAL CALL

S10: SET THE SAME REQUIRED TIME AS IN THE PAST RESPONSE

S11: SEND RESPONSE TO INQUIRER

S12: SET FINAL CALL

(図3)





(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2001-195497

(P2001-195497A)

(43) 公開日 平成13年7月19日 (2001.7.19)

(51) Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	データベース(参考)
G 0 6 F 17/60	Z E C	H 0 4 M 3/51	5 B 0 4 9
H 0 4 L 12/46		15/00	Z 5 K 0 1 5
12/28		G 0 6 F 15/21	Z E C Z 5 K 0 2 5
H 0 4 M 3/51		H 0 4 L 11/00	3 1 0 C 5 K 0 3 3
15/00			

審査請求 未請求 請求項の数7 O L (全7頁)

(21) 出願番号 特願2000-6555(P2000-6555)

(22) 出願日 平成12年1月14日 (2000.1.14)

(71) 出願人 000002185

ソニー株式会社

東京都品川区北品川6丁目7番35号

(72) 発明者 岡地 優司

東京都港区高輪3丁目13番1号 ソニーシステムデザイン株式会社内

Fターム(参考) 5B049 AA00 BB00 CC01 CC36 DD05

EE02 EE05 FF09 GG07 GG09

5K015 AA00 AB00 AF00 KA00

5K025 BB03 BB07 BB10 CC01 DD05

EE08 EE09 GG12 GG18

5K033 AA03 BA02 CB01 CB17 DA01

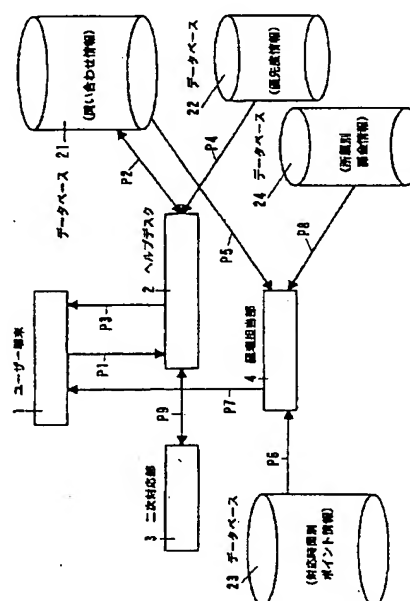
DB12 DB16

(54) 【発明の名称】 ヘルプデスクシステムの課金システム

(57) 【要約】

【課題】 顧客のヘルプデスクへの問い合わせ内容や問い合わせ状況に応じて、不公平が生じないような課金を実施する。

【解決手段】 ユーザー端末1は、顧客からの問い合わせ情報をヘルプデスク2に送信する。ヘルプデスク2は、上記受信した日付と時刻を第1の課金情報としてデータベース21に登録し、その回答をユーザー端末1に送信開始した日付と時刻を第2の課金情報としてデータベース21に登録する。経理担当部4は、第1と第2の課金情報の差分データ即ち回答までの所要時間を算出し、データベース23に格納された対応規則からサービスの得点を示すポイント数を計算し、該ポイント数を基に課金する。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 顧客が、ユーザー端末を介して送信してきた問い合わせ情報に対する調査を実施し、かつ該調査結果を前記顧客に回答した時に、前記顧客に対する課金を実施するヘルプデスクシステムの課金システムにおいて、

前記問い合わせ情報を受信した日付及び時刻を第1の課金情報としてデータベースに登録する手段と、

前記問い合わせ情報に対応する回答を前記ユーザー端末に送信開始した日付及び時刻を第2の課金情報としてデータベースに登録する手段と、

前記第1と第2の課金情報の差分データ即ち所要時間を計算する手段と、

前記所要時間から所定の規則によりサービスのポイント数を計算する手段と、

前記算出されたポイント数を基に前記顧客に課金する金額を算出する手段と、

を備えたことを特徴とするヘルプデスクシステムの課金システム。

【請求項2】 所定の期間内において受信した前記問い合わせ情報の各々に対応する前記所要時間の合計を該所定の期間内の問い合わせ回数で除した商を、ヘルプデスクシステムのサービスの貢献度を示す指標として算出する手段を備えたことを特徴とする請求項1記載のヘルプデスクシステムの課金システム。

【請求項3】 前記所定の期間内において受信した前記問い合わせ情報の各々に対応する前記ポイント数の合計を問い合わせ回数で除した商を、ヘルプデスクシステムのサービスの貢献度を示す指標として算出する手段を備えたことを特徴とする請求項1記載のヘルプデスクシステムの課金システム。

【請求項4】 前記課金の金額を算出するに際して、顧客の所属別課金情報を参照する手段を備えたこと、を特徴とする請求項1記載のヘルプデスクシステムの課金システム。

【請求項5】 前記問い合わせ情報に必要な調査が自己だけで即答可能か否かを判断する手段と、前記顧客に対して予め定義された回答処理の優先度を参照する手段と、前記問い合わせ情報に必要な調査が社内調査で回答可能かを判断する手段と、前記問い合わせ情報に必要な調査が自己だけで即答可能な場合に過去にも同じ回答内容があったか否かを検証する手段と、を備えたことを特徴とする請求項1記載のヘルプデスクシステムの課金システム。

【請求項6】 前記優先度が高い顧客からの前記問い合わせ情報を二次対応部に回し、前記優先度が低い顧客からの前記問い合わせ情報を社内調査に回す手段と、社内調査で回答可能な問い合わせ情報の調査については社内で行い、社内調査で回答不可能な問い合わせ情報の調査については前記二次対応部に回す手段を備えたこ

とを特徴とする請求項1記載のヘルプデスクシステムの課金システム。

【請求項7】 前記問い合わせ情報に必要な調査が自己だけで即答可能で、かつ過去にも同じ回答内容があった場合は、前記算出する所要時間を該過去の回答内容を回答した時の所要時間と同じに設定し、過去には同じ回答内容が存在しなかった場合には、前記第2の課金情報を前記第1の課金情報と同じに設定することを特徴とする請求項1記載のヘルプデスクシステムの課金システム。

## 【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、ヘルプデスクシステムの課金システムに関し、特に、顧客の問い合わせ内容や問い合わせ状況に応じて課金するヘルプデスクシステムの課金システムに関する。

【0002】

【従来の技術】従来は、ヘルプデスクへの問い合わせに対する課金方法については、各顧客毎に年間、月間などの単位で定額の課金を実施していた。

【0003】他方、顧客のヘルプデスクへの問い合わせ内容や問い合わせ状況は、顧客によって千差万別であり、それに対応してヘルプデスク側の労力やサービスレベルも必ずしも均一化されていなかった。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】従来のヘルプデスクへの問い合わせに対する課金方法については、上記のとおり、定額制であったので、年間を通じて、問い合わせ回数の多い顧客にも、或いは少ない顧客にも、同一料金が課金されてしまうので、不公平となる問題点があった。

【0005】また、ヘルプデスク側を評価するためのサービスの指標としては、顧客の問い合わせ回数、対応に要した時間、或いは顧客からのコールがあってから窓口の担当者が電話に出るまでの時間などを使用するが、このうち、対応に要した時間データについては、一部の突出した場合のデータによって左右され易く、従って、指標としては使い辛いものであった。また、顧客側から見れば、同じ問い合わせ内容に対しては同じ課金がなされるべきであり、これを、その対応に要した時間のばらつきで左右されてしまうのでは公平であるとは評価できない。

【0006】さらに、顧客によっては、マニュアルなどを自力で調べれば事足りる些細な疑問であっても、課金が定額制で固定されていることから、直ぐに、そのままヘルプデスクに問い合わせる顧客もあり、このような場合にも他の顧客と同一料金を課金することは、やはり不公平であると考えられる。

【0007】また、ヘルプデスク又はそれに類する部署を、社内を設置しているような場合には、そのサービスが社内で閉じられ、その負担は、社内の各部門から人員比率やサービス対象となる物品の数で徴収されるケース

が多く、この場合、本来はその費用負担は、社内の利用部署側が受けたサービスのサービス比率（即ち、ヘルプデスク又はそれに類する部署の利用状況）に応じて振り分けられるべきものと考えられ、従って、この面でも不公平が生じていた。また、この場合、社内の利用部署側の優先度も考慮されていなかった。

【0008】本発明は、以上のような従来のヘルプデスクの課金方法における種々の問題点に鑑みてなされたものであり、顧客のヘルプデスクへの問い合わせ内容や問い合わせ状況に応じて、不公平が生じないように課金することが出来るヘルプデスクシステムの課金システムを提供することを目的とする。

【0009】

【課題を解決するための手段】本発明では上記課題を解決するために、顧客が、ユーザー端末を介して送信してきた問い合わせ情報に対する調査を実施し、かつ該調査結果を前記顧客に回答した時に、前記顧客に対する課金を実施するヘルプデスクシステムの課金システムにおいて、前記問い合わせ情報を受信した日付け及び時刻を第1の課金情報としてデータベースに登録する手段と、前記問い合わせ情報に対応する回答を前記ユーザー端末に送信開始した日付及び時刻を第2の課金情報としてデータベースに登録する手段と、前記第1と第2の課金情報の差分データ即ち所要時間を計算する手段と、前記所要時間から所定の規則によりサービスのポイント数を計算する手段と、前記算出されたポイント数を基に前記顧客に課金する金額を算出する手段とを備えたことを特徴とするヘルプデスクシステムの課金システムが提供される。

【0010】即ち、本発明では、顧客からの問い合わせ情報に対応した調査を実施するに際して、該問い合わせ情報の難易度や、該顧客に定義された所定の優先度に応じて対応し、該顧客に課金するに際しては、該顧客からの問い合わせがあったからヘルプデスクシステムが応答するまでに要した時間に基づいて課金情報を作成することにより、サービス度に応じた公平な課金の実施を達成している。

【0011】また、所定の期間内で蓄積された上記課金情報を分析することにより、サービス度や顧客満足度等を指標をもって評価することを可能にしている。さらに、社内の顧客部門に対しては、上記課金情報に基づいて、ヘルプデスクシステムの費用負担を公平に割り当てることを可能にしている。

【0012】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態を図面を参照して説明する。但し、本発明は以下の実施の態様に限定されるものではなく、種々の変形が可能である。

【0013】図1は、本発明の実施の形態に係るヘルプデスクシステムの課金システムの全体構成を示すブロック図である。本実施の形態に係るヘルプデスクシステム

の課金システムは、顧客からの問い合わせ情報を送信するユーザー端末1と、上記問い合わせ情報を受信するヘルプデスク2と、優先度が高い顧客からの問い合わせ情報、若しくは社内で閉じた調査が困難な問い合わせ情報を引き受ける二次対応部3と、各問い合わせ情報に対応した課金料金を決定する経理担当部4と、問い合わせ情報別課金情報を登録するためのデータベース21と、優先度情報を格納するデータベース22と、対応時間別ポイント情報を格納するデータベース23と、所属別課金情報を格納するデータベース24を含む。

【0014】ここでは、ユーザー端末をユーザー端末1だけとしたが、ユーザー端末の設置台数は、一般には複数とすることが可能である。また、優先度情報を格納するデータベース22と、対応時間別ポイント情報を格納するデータベース23と、所属別課金情報を格納するデータベース24とは、システムが使用するコンピュータの記憶領域で代用することが可能である。

【0015】以下、本実施の形態に係るヘルプデスクシステムの課金システムの各構成要素の機能を説明する。ユーザー端末1は、一般商品、及びソフトウェア製品等を使用する顧客からの問い合わせ情報を、情報経路P1を介してヘルプデスク2に送信する。

【0016】ヘルプデスク2は、上記顧客からのファーストコール（上記問い合わせ情報を受信した日付と時刻）を該顧客名と共に情報経路P2を介してデータベース21に登録すると共に、その問い合わせ情報の優先度（後述する）や技術内容の難易度を判断し、該問い合わせ情報を自己処理とするか、又は、二次対応部3に回すか、それとも社内で閉じて調査するかを決定し、該問い合わせ情報を二次対応部3に回す場合は、該問い合わせ情報を情報経路P9を介して二次対応部3に送信し、社内で行って調査する場合は、該問い合わせ情報を社内の調査部門（図示は省略）に送出する。（上記の社内の調査部門は、自己での対応が困難な場合は、上記送出されて来た問い合わせ情報を、やはり二次対応部3に回す。）また、ヘルプデスク2は、二次対応部3又は社内の調査部門からの回答を情報経路P3を介してユーザー端末1に送信する。該送信後、最終コール（上記問い合わせ情報による問い合わせに対する応答を開始した日付と時刻）と、所要時間（上記ファーストコールと最終コールとの時間差）を、情報経路P2を介してデータベース21に登録する。

【0017】さらに、ヘルプデスク2は、上記問い合わせ情報を自己処理とする場合は、即座にその回答を情報経路P3を介してユーザー端末1に送信する。なお、この場合、上記送信後のデータベース21への登録に際しては、上記顧客への回答内容が、既に公表しているか、又は、同じ内容について問い合わせのあった顧客の全てに通知している過去の事例によるものと同じ内容である場合には、該過去の事例における所要時間と同じ所要時

間となるように、上記ファーストコールと最終コールを登録する。また、上記顧客への回答内容が過去の事例によるもの以外のものである場合（例えば、マニュアル或いはオペレータの経験などによる回答）には、上記最終コールを、先に登録していた上記ファーストコールと同じ数値データにして登録する。

【0018】なお、製品不良など、課金の対象外となる問い合わせに対しては、データベース21へは当初から何も登録しない。経理担当部4は、データベース21に登録された所要時間情報から、データベース23の後述する対応時間別ポイント情報を使用してポイント数（サービスの得点を示すポイント数）を計算する。

【0019】また、経理担当部4は、上記のポイント数と、データベース24に格納された所属別課金情報とから、課金対象の検証と、その課金料金の算出を実行し、上記問い合わせ情報を送出した顧客が課金対象の顧客であれば、例えば、上記算出した課金料金を含む課金通知を、情報経路P7を介してユーザー端末1に送信する。

【0020】なお、上記の課金通知は、月に1回の原価振替などの実施の際に、一括して実施するようにしてもよい。上記の課金料金は、社内使用に限定したヘルプデスクではないような場合、例えば、上記のポイント数に所定の一定料金を乗じて算出することが可能である。

【0021】上記の課金料金は、顧客対象が社内の組織部門に限定されている場合には、ヘルプデスクシステムの維持費と総ポイント数から、1ポイント当たりの費用を計算し、顧客である社内の各組織部門毎に維持費の請求を行う。

【0022】なお、経理担当部4は、サービスの貢献度を数値化する指標を作成することも可能である。例えば、所定の測定期間（1か月、1週間、等）における所要時間の合計を問い合わせ回数で除した商、即ち平均所要時間を上記の指標とすることができる。

【0023】また、例えば、上記の所定の測定期間におけるポイント数の合計を問い合わせ回数で除した商、即ち平均ポイント数を上記の指標とすることができる。上記の各指標に基づき、サービスの終了までに要する応答時間が悪化しているかどうかを判定可能である。さらに、上記の各指標を人員配置計画や顧客満足度の指標として活用することができる。

【0024】図2は、本発明の実施の形態に係るヘルプデスクシステムの各データベースに格納される情報の内容を例示する説明図である。図2(a)は、データベース21に登録される課金情報を示している。この例では、問い合わせを実施した顧客別に、ファーストコール、最終コール、所要時間の各項目に対応する内容が登録される。

【0025】図2(b)は、データベース22に格納されている優先度情報を示している。この例では、顧客別に、優先度（回答処理の優先度）が格納されている。図

2(c)は、データベース23に格納されている所要時間別ポイント情報を示している。この例では、対応時間が0分から、3時間超までを4段階に区分して、上記各区分のポイント数を定義している。対応時間が短い程、サービス度が高く、よってポイント数は大きく取るべきとの考え方を採用している。

【0026】図2(d)は、データベース24に格納されている所属別課金情報を示している。この例では、人事（間接部門）や役員は課金対象から外している。図3は、本発明の実施の形態に係るヘルプデスクシステムの課金システムのヘルプデスクを中心とする動作を示すフローチャートである。

【0027】以下、図1、2を参照しつつ、図3に示すフローチャートを使用して、ヘルプデスク2を中心とする動作を説明する。ステップS1では、ヘルプデスク2に対する問い合わせが顧客から寄せられる。即ち、顧客がユーザー端末1を介してヘルプデスク2に送信した問い合わせ情報をヘルプデスク2が受信する。

【0028】ステップS2では、ヘルプデスク2が、ファーストコール（前記受信した日付と時刻）をデータベース21に登録する。ステップS3では、ヘルプデスク2が、上記問い合わせに対して自己処理によって即答が可能か否かを判断する。即答可能であれば、ステップS8に移る。

【0029】即答不可能の場合、ステップS4にて、ヘルプデスク2が、上記顧客の優先度を判断し、高い優先度の顧客の場合、ステップS7にて、二次対応を実施した後、ステップS11に移り、高い優先度でなければ、ステップS5にて、社内の調査部門で調査可能か否かを判断し、可能でなければ、やはり、ステップS7の二次対応に回し、可能であれば、上記社内調査部門を介して社内調査を実施し、次に、ステップS11にて、上記問い合わせをした顧客へ回答する。即ち、上記問い合わせ情報を発信したユーザー端末1に対して回答を送信する。

【0030】ステップS12では、最終コール（前記問い合わせに対する応答を開始した日付と時刻）をデータベース21に登録する。ステップS3の判断で、上記問い合わせに対して自己処理によって即答が可能であると判断された場合は、まず、ステップS8にて、過去に同じ回答内容があったか否かを判断する。過去に同じ回答内容があれば、ステップS10にて、データベース21に登録する所要時間が過去の該回答の回答時と同じ所要時間となるように設定する。また、過去に同じ回答内容がなければ、ステップS9にて、ファーストコールと最終コールが同じになるように最終コールを登録する。即ち、最終コールをファーストコールと同じ数値データとして設定する。その後、上記のステップS11以下の処理に移る。

【0031】本実施の形態では、上記所要時間を、ヘル

10

20

30

40

50

【図2】

(a)

問い合わせ者	ファーストコール	最終コール	所要時間
Aさん	11月12日10:15	11月12日10:15	00:00
Bさん	11月12日10:18	11月12日10:25	00:07
Cさん	11月12日10:25	11月12日10:33	00:08
Aさん	11月12日10:35	11月12日10:35	00:00
Dさん	11月12日10:35	11月12日16:35	06:00
Bさん	11月12日12:44	11月12日15:35	02:51
Bさん	11月12日17:00	11月13日17:12	24:12

(b)

問い合わせ者	優先度
Aさん	1
Bさん	2
Cさん	3
Dさん	2

(c)

所要時間	ポイント
0分	6
1～15分	4
16分～3時間	1
3時間超	0

(d)

人	所属	優待対象
Aさん	人事	対象外
Bさん	開発	対象
Cさん	役員	対象外
Dさん	営業	対象

プデスク2が算出してデータベース21に登録するものとしたが、この仕事を経理担当部4で処理させることも可能である。

【0032】

【発明の効果】以上に説明したとおり、本発明では、問い合わせ情報の難易度や、顧客の優先度に応じて対応し、問い合わせが有ってから回答するまでの応答時間に基づいて課金するようにしたので、サービス度に応じた公平な課金を実施することが可能となる。

【0033】また、課金情報を分析して、サービス度や顧客満足度等を指標で評価することが可能となる。さらに、社内の顧客部門に対しては、課金情報に基づいて、ヘルプデスクシステムの費用負担を公平に割り当てることが可能となる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の実施の形態に係るヘルプデスクシステムの課金システムの全体構成を示すブロック図である。

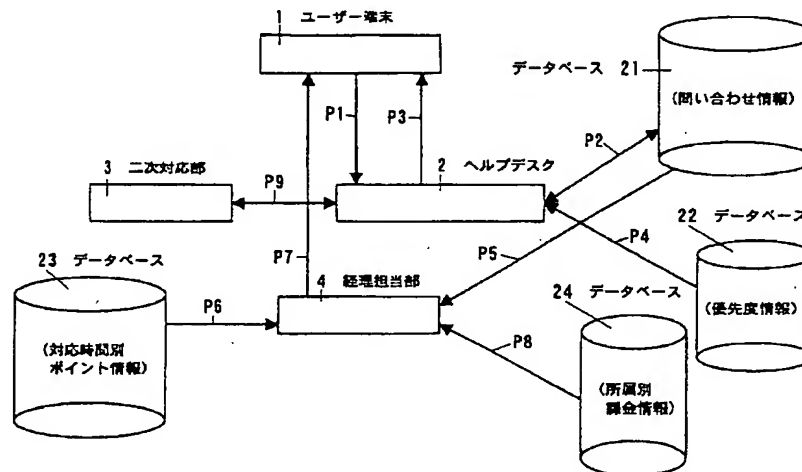
【図2】本発明の実施の形態に係るヘルプデスクシステムの各データベースに格納される情報の内容を例示する説明図である。

【図3】本発明の実施の形態に係るヘルプデスクシステムの課金システムのヘルプデスクを中心とする動作を示すフローチャートである。

【符号の説明】

1……ユーザー端末、2……ヘルプデスク、3……二次対応部、4……経理担当部、21、22、23、24……データベース

【図1】



【図3】

